



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟจ.ปทุมธานี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต)- ๑๙๓ /๒๕๖๐ วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๐
เรื่อง ส่งการประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๑

กฟจ.ปทุมธานี ขอส่งการประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (สะสม) ไตรมาสที่ ๔ ประจำปี ๒๕๕๙ โดยสรุปข้อมูลความสำเร็จตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๕๙ ไตรมาสที่ ๔ (เดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๕๙) ดังรายละเอียดตามที่ส่งมาด้วยแล้ว

ทั้งนี้ ได้วางไฟล์ข้อมูลไว้ที่ช่องทาง <ftp://๑๗๒.๒๓.๒.๑๐๑> → โฟลเดอร์ กฟจ.ปทุมธานี → โฟลเดอร์ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและการประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๕๙ แล้วเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป

(นายไพศาล กวาระระสุตร)
รจก.(บ) ปฏิบัติงาน แทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปความสำเร็จตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติการปี 2559

ประจำ ไตรมาส 4/2559 (สะสม)

กฟจ.ปทุมธานี

มุมมอง	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-3/2559		% ความสำเร็จตามกรอบ เวลาในแผนปฏิบัติ
	ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
1 สิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม	14	14	100%
2 การเงิน	10	10	100%
3 ลูกค้า	20	20	100%
4 กระบวนการภายใน	38	38	100%
5 การเรียนรู้และพัฒนา	7	7	100%
รวม	89	89	100%

สรุปกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 ไตรมาส 1-4/2559

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

กฟจ.ปทุมธานี

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
OC1 แผนงานที่ 1 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.1 ทบทวนความรู้ ความเข้าใจ ด้านมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า เช่น พนักงานฮอตไลน์ พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	1.2 งานเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงาน					
	1.2.1 จัดชุดเฉพาะกิจตรวจสอบชุดก่อสร้างขยายเขต ชุดแก้ไขและชุดบำรุงรักษาให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทุกทีมงาน		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	ดำเนินการแล้ว ไตรมาสละ 1 ครั้ง
	1.2.2 วิเคราะห์และคำนวณดัชนีการประสบอุบัติเหตุ พร้อมรายงานผล		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	ดำเนินการแล้ว ทุกเดือนๆละ 1 ครั้ง
	1.2.3 จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย เพื่อสร้างความยึดมั่น การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	แผนไตรมาส 4/2559
1.2.4 ปลุกฝังและขยายผล PEA Safety Culture ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรม มือชี้ ปากย้ำ KYT และ Safety Talk		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	ดำเนินการแล้ว ทุกเดือนๆละ 1 ครั้ง	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
OC1 แผนงานที่ 2 งานส่งเสริมความปลอดภัยและการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ถูกต้องตามมาตรฐานให้ภาคประชาชน	2.1 จัดทำโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายสื่อสารคัดเลือกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤต รก รุงรัง และพื้นที่อื่นๆ จัดระเบียบสายสื่อสาร สาย Drop Wire ที่ไม่เป็นระเบียบและไม่ได้ใช้งาน พร้อมลงข้อมูลในระบบ GIS โปรแกรม TAMS		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	2.2 ดำเนินโครงการ "ชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA"					ดำเนินการแล้ว
	- จัดอบรมนักศึกษา ปวช., ปวส. (ช่างไฟฟ้า)		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	ไตรมาส 4/2559
	- ตรวจสอบ แนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	3-7 ต.ค. 2559
2.3 โครงการ "PEA ห่วงใย ใส่ใจทุกชีวิต"						
2.3.1 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับหัวหน้าส่วนราชการ/ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟภ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น และการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	
2.3.2 จัดกิจกรรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และประชาชนทั่วไป ร่วมกับหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้งเกี่ยวกับระบบ			ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
	การจ่ายกระแสไฟฟ้าของ กฟภ. การใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและประหยัด การปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น และการแจ้งเหตุการณ์เพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าช้ดข้องในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟข. จังหวัดละ 1 แห่ง เป็นเวลา 1 วัน					
	2.3.3 จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ประหยัด และการปฐมพยาบาลผู้ถูกกระแสไฟฟ้าดูดในเบื้องต้น ให้กับครู นักเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในพื้นที่ กฟข. ละไม่น้อยกว่า 500 คน เป็นเวลา 1 วัน		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	ดำเนินการแล้ว ไตรมาส 4/2559 24-พ.ย.-59
OC2 แผนงานที่ 1	สำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.					
	1.2 ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามข้อ 1.1		ก.ค.-ก.ย.59	1	1	
OC2 แผนงานที่ 2	ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.		ม.ค.-ธ.ค.59			

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
OC 2 แผนงานที่ 3 ติดตามและประเมินผลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	ติดตามและประเมินผลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงการหรือแผนงานตามมาตรฐาน ISO 26000 ในปี 2558 โดยคณะทำงานตรวจประเมินฯ ระบบ ISO 26000 ของ กฟผ.		ม.ค. - มี.ย. 59	0	0	
OC 2 แผนงานที่ 4 พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.	4.1 จัดอบรมหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจระบบมาตรฐาน ISO 26000 ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารและพนักงานและหน่วยงานที่จะดำเนินงาน ด้าน CSR ปี 2559)		ม.ค. - มี.ค. 59	0	0	
	4.2 จัดกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนที่สำคัญ		เม.ย. - ก.ย. 59	0	0	
	4.3 นำผลจากการรับฟังความคิดเห็น ตามข้อ 4.2 มาวิเคราะห์แล้วจัดทำแผนงานหรือโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ปี 2559		ก.ค. - ธ.ค. 59	0	0	
OC 2 แผนงานที่ 5 เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม (Soft Control)	- ให้ความรู้ความเข้าใจและสร้างความตระหนักด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Soft Control) ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมชี้แจง, แจกสื่อ/คู่มือ เป็นต้น		ม.ค. - ธ.ค. 59	1	1	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
OC2 <u>แผนงานที่ 6</u> แผนการอบรมพนักงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	6.1 จัดอบรมหลักสูตร "การจัดซื้อ จัดจ้าง" วิทยากรประจำ กฟข. ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติ 6.2 จัดอบรมความรู้ ความเข้าใจ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้รับผิดชอบโดยตรง ทุกกอง และ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยวิทยากรตามข้อ 6.1 6.3 ประเมินการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ		ม.ค.-มี.ย.59 ต.ค.-ธ.ค.59	1	1	
OC2 <u>แผนงานที่ 7</u> แผนจัดกิจกรรมให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณธุรกิจและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย	- จัดกิจกรรมเสริมสร้างค่านิยม "บริการดี มีคุณธรรม" และจริยธรรมธุรกิจของบุคลากร กฟภ. และจัดทำรายงานสรุปผลฯ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
OC2 <u>แผนงานที่ 8</u> การไฟฟ้าโปร่งใส	8.1 จัดตั้งการไฟฟ้าโปร่งใสในส่วนภูมิภาคทุกเขต ภายใต้มาตรฐานการเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสของ กฟภ. 8.2 จัดตั้ง ศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร		ม.ค.-ธ.ค.59 ม.ค.-ธ.ค.59	1 1	1 1	
OC2 <u>แผนงานที่ 9</u> แผนงานพัฒนากระบวนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	- จัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ปี 2559					

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส: 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
OC1 แผนงานที่ 10			ม.ค.-ธ.ค. 59	0	0	
OC2 แผนงานที่ 11 ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ของพนักงาน	- ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้าน CSR ที่ดำเนินการโดย กฟผ., กฟช. และ กฟฟ. ที่สังกัด		ม.ค.-ธ.ค. 59	1	1	
OC3 แผนงานที่ 12	12.1		ม.ค.-ธ.ค. 59	0		
	12.2		ม.ค.-ธ.ค. 59	0		
OC4 แผนงานที่ 13	13.1		ม.ค.-ธ.ค. 59	0		
	13.2		ม.ค.-ธ.ค. 59		0	
รวมกิจกรรม ไตรมาส 1-3/2559				14	14	
% ความสำเร็จตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติ				100%		

สรุปกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 ไตรมาส 1-4/2559

ด้านการเงิน

กฟจ.ปทุมธานี

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
F1 แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟจ.๑ดำเนินการ
F1 แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟจ.๑ดำเนินการ
F1 แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟจ.๑ดำเนินการ
F1 แผนงานที่ 4 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- เปรียบเทียบการเก็บหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
F1 แผนงานที่ 5 เปรียบเทียบรายได้ธุรกิจเสริม	5.1 เปรียบเทียบรายได้จากงานก่อสร้างงบบุคลากร 5.2 เปรียบเทียบค่าขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมประจำปี 2559 ให้ครบถ้วน 5.3 สำรองการขาดสายสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อ ดำเนินการเรียกเก็บเงินค่าขาดสายสื่อสารปี 2560 5.4 เปรียบเทียบรายได้จากงานธุรกิจเสริมอื่นๆ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
F1 แผนงานที่ 6 งานเปรียบเทียบการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- เปรียบเทียบงบลงทุนตามเป้าหมายที่กำหนด		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
F1 แผนงานที่ 7 ความสำเร็จในการจัดซื้อพัสดุ	7.1 ดำเนินการจัดซื้อพัสดุให้เพียงพอกับความต้องการ โดยใช้ผลรวมทุกงบทุกงานที่ได้รับจัดสรร 7.2 จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่มีหน้าที่ในการ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
F1 แผนงานที่ 1 งานประมวลผลอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	- คำนวณและรายงานอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟผ.๑ดำเนินการ
F1 แผนงานที่ 2 งานประมวลผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit : EP)	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ของสายงานฯ		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟผ.๑ดำเนินการ
F1 แผนงานที่ 3 งานประมวลผลค่ากำไรก่อนหักดอกเบี้ยภาษี ค่าเสื่อมราคา	- คำนวณ วิเคราะห์และรายงานผลกำไรก่อนหักภาษี ค่าเสื่อมราคา และค่าตัดจำหน่ายทางบัญชี จัดซื้อจัดจ้าง		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟผ.๑ดำเนินการ
I3 แผนงานที่ 1 งานประมวลผลค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนกลาง		ม.ค.-ธ.ค.59			
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายดำเนินงานส่วนภูมิภาค		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
I3 แผนงานที่ 2 เร่งรัดการทำ Time Confirm	- เร่งรัดการทำ Time Confirm ในระบบ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
รวมกิจกรรม ไตรมาส 1-3/2559				10	10	
% ความสำเร็จตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติ				100%		

สรุปกิจกรรมที่ต้องดำเนินการตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2559 ไตรมาส 1-4/2559

ด้านลูกค้า

กฟจ.ปทุมธานี

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
CR1 <u>แผนงานที่ 1</u> โครงการสำรวจเพื่อการเฝ้า	1.1 การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยการจ้างที่ปรึกษาภายนอก		ม.ค.-ธ.ค.59			
CR1 <u>แผนงานที่ 2</u> งานพัฒนาการให้บริการ	2.1 นำข้อเสนอแนะจากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ		ม.ค.-มี.ค.59	1	1	
	2.2 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยสายงานฯ และ กฟช. ดำเนินการเอง จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องตามแนวทาง SEPA		ม.ค.-มี.ค.59			
	- ผวธ.(ภ3) กำหนดแผนสำรวจ		เม.ย.-มิ.ย.59	0	0	
	- กฟก.1-3 ดำเนินการสำรวจและสรุปผลระดับ กฟช.		ส.ค.-59			
	- ผวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลระดับสายงานฯ					
	2.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า หลังจากให้บริการ โดยสำรวจ 3 ช่องทาง ดังนี้					
	2.3.1 โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน โดย กบล. เป็นผู้โทรศัพท์สอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
CR1 แผนงานที่ 3 การสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	
	2.3.2 ไปรษณีย์ตอบรับความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ โดยจัดส่งให้ผู้ใช้บริการดังนี้					
	2.3.3 กล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box)		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ ตามข้อ 2.3		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	2.5 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและการติดตามข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกรณีผลการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.00		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	3.1 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางการให้บริการ และการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรมที่สำคัญ			1	1	
	3.1.1 การขอใช้ไฟ			0	0	
	3.1.2 การชำระค่าไฟฟ้า			0	0	
	3.1.3 การรับแจ้งและติดตามไฟฟ้าขัดข้อง					
	- ฝวธ.(ภ3) กำหนดแนวทางการประเมินผล			ม.ค.-มี.ค.59		
- กฟภ.1-3 ดำเนินการสำรวจและประเมินประสิทธิผล			เม.ย.-มิ.ย.59	0	0	
- ฝวธ.(ภ3) วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจส่งคณะกรรมการ SEPA หมวด 3			ก.ย.-59			
CR1 แผนงานที่ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	4.1 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
CR2 แผนงานที่ 1 พัฒนาการให้บริการ	1.1 ปรับปรุง Front Office สำนักงาน กฟส. ให้ทันสมัย		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงาน หลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร CR2 แผนงานที่ 2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า					
	1.2 ปรับปรุงอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมใน การทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ด้วยความ ทันสมัย			1	1	
	1.2.1 จัดทำแผนงานปรับปรุงอาคารสำนักงานและ สภาพแวดล้อม ตามกรอบงบประมาณสำนักงาน การไฟฟ้าสาขาที่ได้รับการยกฐานะจากการไฟฟ้า สาขาย่อยในช่วงปี 2556 - 2558		ม.ค.-ธ.ค.59	0	0	กฟภ.๑ ดำเนินการ
	1.2.2 สำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย					
	1.3 พัฒนาอาคารสำนักงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย - คัดเลือก กฟฟ. ต้นแบบ และกำหนดรูปแบบ สำนักงานทันสมัย		ม.ค.-มิ.ย.59			
	- กำหนดแผนงานการขยายผลปี 2560		ก.ย.-59			
	2.1 การยกระดับการให้บริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.					
	2.1.1 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับ คุณภาพการบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. มาใช้ ในการดำเนินงาน		ม.ค.-มี.ค.59	0	0	
	2.1.2 กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผล ของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.		ม.ค.-ธ.ค.59			
	2.2 แผนงานขยายขอบเขตโครงการ PEA One Touch Service					
2.2.1 ขยายพื้นที่การให้บริการ PEA One Touch ให้ครบทุก กฟฟ.		ม.ค.-ธ.ค.59				

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
	<p>2.2.2 ติดตามผลการนำกระบวนการใหม่ "บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการคอมพิวเตอร์ผู้ใช้ไฟ"</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน 30 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 <p>2.3 จัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (Touch Point)</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรูปแบบและจัดทำคู่มือการให้บริการของพนักงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การรับโทรศัพท์ การกล่าวคำทักทายที่จุดบริการและขั้นตอนการให้บริการ - ขยายผลดำเนินการ กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง <p>2.4 พัฒนาพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ Lobby Manager</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรูปแบบและแนวทางของ Lobby Manager - ดำเนินการและสรุปผล (นักร้อง) จำนวน 3 กฟฟ./กฟข. 		ม.ค.-ธ.ค.59			
			ม.ค.-ธ.ค.59			
			ม.ค.-ธ.ค.59			
			ม.ค.มี.ค.59			
			เม.ย.-ธ.ค.59			
			ม.ค.มี.ค.59			
			เม.ย.-ธ.ค.59			กฟก.๑ ดำเนินการ
	<p>2.5 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop</p> <p>2.6 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image</p>		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
CR2 แผนงานที่ 3 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	2.6.1 จัดทำรถยนต์ PEA Mobile Shop ตามที่ได้รับอนุมัติ จัดทำให้ครบตามเป้าหมาย		ม.ค.-มิ.ย.59			
	2.6.2 จัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน		ม.ค.-ธ.ค.59			
	2.6.3 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารภาพลักษณ์ โดย PEA Mobile Brand Image ในพื้นที่เมืองใหญ่/ อุตสาหกรรม เขตเมือง/ชุมชน งานประจำปี หรือ พื้นที่อื่นๆ ตามความเหมาะสม และนำออกให้บริการตามแผน		ม.ค.-ธ.ค.59			
	3.1 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
	3.1.1 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน		ม.ค.-ธ.ค.59			
	3.1.2 ลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	3.1.3 ลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP		ม.ค.-ธ.ค.59			
	3.2 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ KAM					
	3.2.1 ปรับปรุงข้อมูลสำคัญของลูกค้ารายสำคัญ (KAM) ในโปรแกรม BIC-SAP ให้เป็นปัจจุบัน		ม.ค.-มี.ค.59	1	1	
	3.2.2 พนักงาน KAM บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมายตามคู่มือฯ และบันทึกผลในโปรแกรม BIC-SAP		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมใน BIC-SAP						
3.3.1 การเยี่ยมเยือนโดยผู้บริหาร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1		
3.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ และ/หรือลูกค้ามูลค่าสูง (High Value Customer)		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1		
3.3.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม		ม.ค.-ธ.ค.59				

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
	<p>และลูกค้าในพื้นที่ที่มีการแข่งขันกับ SPP ตามแผนงาน เยี่ยมเยือนลูกค้าประจำปี</p> <p>3.3.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มี รายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p>3.5 การสื่อสารผ่าน SMS (การแจ้งค่าไฟฟ้า)</p> <p>3.5.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนรับบริการแจ้ง ค่าไฟฟ้าผ่าน SMS</p> <p>3.5.2 แจ้งค่าไฟฟ้าและข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้าที่ ลงทะเบียนรับบริการ SMS พร้อมตรวจสอบ ความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ที่ลงทะเบียน</p>		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
CR2 แผนงานที่ 4 เพิ่มศักยภาพการตอบสนอง ข้อร้องเรียน	3.6 สรุบบัญชีความเสี่ยงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001)		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
CR2 แผนงานที่ 5 ยกระดับมาตรฐานคุณภาพ ไฟฟ้าในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม	4.1 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอต่างๆ ของลูกค้า ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ		ม.ค.-ธ.ค.59	1	1	
	5.1 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ (ประกอบด้วย พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี) โดยตรวจวัดและ วิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าทุกปี กำหนดแผนและ ปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงาน เพื่อสื่อสารกับลูกค้า					
	5.1.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้า ที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม		ม.ค.-ธ.ค.59			ไม่มี
	5.1.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทน ประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์		ม.ค.-ธ.ค.59			ไม่มี

แผนงาน	กิจกรรม	หน่วยงานหลัก	ช่วงเวลา	จำนวนกิจกรรมในไตรมาส 1-4/2559		หมายเหตุ
				ที่ต้องดำเนินการ	ที่ได้ดำเนินการ	
	อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเคมี สิ่งทอ หลอมโลหะ แปรรูปอาหาร)					
รวมกิจกรรม ไตรมาส 1-3/2559				20	20	
% ความสำเร็จตามกรอบเวลาในแผนปฏิบัติ				100%		